

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 17-62924- -0-0 FECHA: 2017-03-13 16:17:29
DEP: 3200 DIRECCION DE EVE: SIN EVENTO
INVESTIGACIONES DE PROT
TRA: 334 REMISIINFORMA FOLIOS: 2
ACT: 425 REMISIONIFORMACI

Bogotá D.C.

3200

Doctor

GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES CRC

Calle 59A Bis N° 5 - 53 Edif. Link Siete Sesenta Piso 9

BOGOTA D.C.--COLOMBIA

Asunto: Radicación: 17-62924- -0-0
Trámite: 334
Evento:
Actuación: 425
Folios: 2

Apreciado Doctor Arias:

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio en virtud de la Ley 1341 de 2009, la Resolución CRC 3066 de 2011 y el Decreto 4886 de 2011, a continuación manifestamos nuestras observaciones con ocasión de la propuesta regulatoria “[p]or la cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, se modifican los artículos 2.1.3.2 y 2.1.10.3. del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”.

• **Condiciones para la implementación.**

En lo atinente a las condiciones de implementación del contrato único de prestación de servicios a través de redes móviles, del articulado se desprende que los contratos solo serán implementados para nuevos usuarios, o para usuarios cuyos contratos sufran modificaciones estructurales como las de cambio de plan, renovaciones automáticas por expiración o cumplimiento de la vigencia pactada, o por cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales. De lo anterior, a partir de las situaciones planteadas –salvo el caso de los nuevos usuarios–, no resulta del todo clara la forma en



que las modificaciones contractuales serán incorporadas de cara al nuevo formato, teniendo en cuenta que en ninguno de estos casos se da por terminado un contrato para dar paso a uno nuevo.

En ese sentido, cabe preguntarse si la forma en la que se encuentra redactada la disposición dentro del proyecto regulatorio, daría lugar eventualmente a que existan en coetáneamente dos contratos rigiendo la misma relación negocial. Si esa no es la intención del regulador, sugerimos comedidamente añadir expresamente que cualquier modificación – para el caso de los contratos vigentes – tendrá como efecto inmediato la necesaria y obligatoria sustitución del contrato anterior, por el del “*modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción*”.

Por lo expuesto, y en aras del ofrecimiento de unas condiciones adecuadas de implementación de las medidas planteadas, que además resulten comprensibles para los usuarios, es que consideramos necesario clarificar en el proyecto de resolución la forma en la que materialmente se va a dar el proceso de recambio como resultado de una modificación contractual, entre el contrato anterior por el de “*modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción*”.

- **Incremento tarifario**

En el contenido del “*Modelo contrato único de prestación de servicios fijos*” que se somete a consideración, no encontramos referencia o indicación a la manera en la que ocurrirán los incrementos de tarifas aplicables a los servicios prestados. Lo anterior, con la indicación de los incrementos tarifarios máximos anuales y los periodos de facturación, de acuerdo a lo previsto en el artículo 2.1.10.2 de la Resolución 5111 de 2017¹.

Ello, teniendo en cuenta que el imperativo regulatorio citado indica expresamente que la información sobre incrementos tarifarios, debe encontrarse contenida en el contrato.

Bajo ese entendido, nuevamente sugerimos tenerlo como aspecto relevante dentro del “*modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción*”, pues no sólo resulta pertinente y beneficioso para el usuario, sino que como vimos, es una información que además goza de obligatoriedad.

Finalmente, es necesario expresar que aplaudimos la continuidad que se le viene dando desde la Comisión de Regulación de Comunicaciones a la política regulatoria de simplificación y depuración, no solo de los modelos de los contratos de prestación de

¹ “**ARTÍCULO 2.1.10.2. TARIFAS.** En el contrato debe indicarse claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, indicando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los periodos de facturación. Estas modificaciones únicamente aplican una vez se den a conocer al usuario, para esto deberá ser informado del incremento por la misma vía en que recibe su factura, al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación, inmediatamente anterior al periodo en que será aplicada la modificación(...).”



servicios de comunicaciones, sino en general, de toda la información que recibe el usuario dentro de la compleja relación asimétrica que ocurre entre éstos y los proveedores de los servicios, y que no cumple otra cosa distinta a la del mandato de "(...)maximizar el bienestar de los usuarios² de los servicios de comunicaciones y regular en materia de protección a estos³, generando un entorno en el cual los usuarios puedan tomar decisiones racionales e informadas de consumo y ejercer adecuadamente sus derechos (...)"⁴.

En los anteriores términos, dejamos planteadas por escrito nuestras observaciones en relación con el proyecto de Resolución "[p]or la cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, se modifican los artículos 2.1.3.2 y 2.1.10.3. del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones", manifestando de antemano que siempre es de interés para esta Entidad, participar activamente en el proceso de consolidación regulatoria de las comunicaciones, en la procura del bienestar de los derechos de los colombianos.

Atentamente,



FABIO ANDRÉS RESTREPO BERNAL

DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Elaboró: José Soto
Revisó: Leydi Peña
Aprobó: Fabio Restrepo

² De conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

³ De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

⁴ Parte considerativa, Proyecto de Resolución "Por la cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, se modifican los artículos 2.1.3.2 y 2.1.10.3. del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"



